

ABSTRACT

This research is aimed to analyze the influence of service quality and brand image to the customer loyalty through customer satisfaction at PT. Indosat Ooredoo (Case Study at STESIA Surabaya).

The object of research is the influence of service quality and brand image to the customer loyalty through customer satisfaction at PT. Indosat Ooredoo (case study at STESIA Surabaya). The sample collection technique has been done by using Accidental sampling method, it is a non-probability sampling technique in which the researcher takes samples according to the provisions or sample requirements of certain population which is the easiest to be reached or obtained or it can be interpreted that the researcher take the samples in random order (whenever and wherever the researcher can find) as long as the sample of particular population is qualified to be selected. In this research the numbers of samples are 100 questionnaires. The analysis technique has been done by using Path analysis with the assistance of the SPSS.

The result of the research shows that service quality give significant influence top the customer satisfaction. Brand image gives significant influence to the customer satisfaction. Service quality give significant influence to the customer loyalty. Brand image give significant influence to the customer loyalty. Customer satisfaction gives significant influence to the customer loyalty.

Keywords: brand image, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Indosat Ooredoo (Studi Kasus di STESIA Surabaya).

Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pengaruh kualitas layanan, *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Indosat Ooredoo (studi kasus di STESIA Surabaya). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Accidental sampling* adalah teknik non-probabilitas sampling dimana peneliti mengambil sampel yang sesuai dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan atau bisa juga diartikan peneliti mengambil sampel secara acak (kapanpun dan dimanapun menemukan) asal memenuhi syarat sebagai sampel dari populasi tertentu. Didalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti sekitar 100 kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Path dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, *brand image*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan